

**PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Oleh

EKA LIA NURFAUZIYAH

NIM : 1708203089



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN AKADEMIK 1442 H / 2021 M**

**PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi
Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



Oleh
EKA LIA NURFAUZIYAH
NIM. 1708203089

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN AKADEMIK 1442 H/ 2021 M

ABSTRAK

Eka Lia Nurfauziyah. NIM: 1708203089, “Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada. Faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya ialah fasilitas dan kualitas pelayanan. Oleh karena itulah kepuasan mahasiswa menjadi point penting dalam perguruan tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh fasilitas kampus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisikan 21 pernyataan. Pada variabel bebas yaitu variabel fasilitas kampus dan kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa. Objek penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon tahun angkatan 2017-2019. Dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling* terdapat 89 mahasiswa yang menjadi responden. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda (SPSS).

Hasil analisis data yang diperoleh menjelaskan bahwa secara parsial variabel fasilitas kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan t hitung $1,759 > t$ tabel $1,291$ dengan uji signifikansi $0,082 < 0,1$. Selanjutnya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan t hitung $9,120 > t$ tabel $1,291$ dengan uji signifikansi $0,000 < 0,1$. Kemudian secara simultan variabel kepuasan mahasiswa dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan f hitung $105,661 > f$ tabel $2,37$ pada signifikansi $0,000$ serta hasil koefisien determinasi sebesar $71,8$ persen.

Kata kunci: *Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus*

ABSTRACT

Eka Lia Nurfauliyah. NIM: 1708203089, "The Influence of Campus Facilities and Service Quality on Student Satisfaction (Case Study of Islamic Banking Students IAIN Syekh Nurjati Cirebon)".

Student satisfaction is the most important element and must be a major concern, both for public and private universities because students are the subjects who play the most role in the existence of higher education. Without students, there would be no college. Factors that affect satisfaction include facilities and service quality. Therefore, student satisfaction is an important point in higher education.

This study aims to determine: the effect of campus facilities and service quality on student satisfaction. The research method used is a quantitative method. The type of data used is primary data. The data collection instrument used a questionnaire containing 21 statements. The independent variable is the campus facilities and service quality and the dependent variable is student satisfaction. The object of this research is students majoring in Islamic Banking IAIN Syekh Nurjati Cirebon in the class of 2017-2019. By using proportionate stratified random sampling there are 89 students who are respondents. The data analysis model used is multiple linear regression (SPSS).

The results of the analysis of the data obtained explain that partially campus facilities have a positive and significant effect on student satisfaction with t count $1.759 > t$ table 1.291 with a significance test of $0.082 < 0.1$. Furthermore, the service quality variable partially has a positive and significant effect on student satisfaction with t count $9.120 > t$ table 1.291 with a significance test of $0.000 < 0.1$. Then simultaneously variable student satisfaction and service quality variables have a positive and significant effect on student satisfaction with f count $105.661 > f$ table 2.37 at a significance of 0.000 and the coefficient of determination is 71.8 percent.

Keywords: *Student Satisfaction, Service Quality, Campus Facilities*

الملخص

تأثير مرافق الحرم الجامعي وجودة الخدمة " ، NIM: 1708203089 .ايكا ليا نورفاوزية IAIN Syekh Nurjati دراسة حالة لطلاب المصرفية الإسلامية) على رضا الطلاب Cirebon)".

رضا الطلاب هو العنصر الأهم ويجب أن يكون مصدر قلق كبير لكل من الجامعات الحكومية والخاصة لأن الطلاب هم المواد التي تلعب الدور الأكبر في وجود التعليم العالي. بدون طلاب ، لن تكون هناك كلية. تشمل العوامل التي تؤثر على الرضا المرافق وجودة الخدمة. لذلك ، فإن رضا الطلاب هو نقطة مهمة في التعليم العالي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد: تأثير مرافق الحرم الجامعي وجودة الخدمة على رضا الطلاب. طريقة البحث المستخدمة هي طريقة كمية. نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية. استخدمت أداة جمع البيانات استبياناً يحتوي على 21 بياناً. المتغير المستقل هو مرافق الحرم الجامعي وجودة الخدمة والمتغير التابع هو رضا الطلاب. الهدف من هذا البحث هو طلاب تخصص في المصرفية الإسلامية IAIN الشيخ نورجاتي سيريبون في دفعة 2017-2019. باستخدام العينة العشوائية الطبقية المتناسبة ، أصبح هناك 89 طالباً ممن شملهم الاستطلاع. نموذج تحليل البيانات المستخدم هو الانحدار الخطي المتعدد (SPSS).

توضح نتائج تحليل البيانات التي تم الحصول عليها أن متغير مرافق الحرم الجامعي له جزئياً تأثير إيجابي وهام على رضا الطلاب مع عدد $t > 1.759$ جدول $t > 1.291$ مع اختبار دلالة $0.082 > 0.1$. علاوة على ذلك ، فإن متغير جودة الخدمة له تأثير إيجابي وهام جزئي على رضا الطلاب مع عدد $t > 9.120$ جدول $t > 1.291$ مع اختبار معنوي $0.000 > 0.1$. ثم يكون لمتغيرات رضا الطلاب وجودة الخدمة المتغيرة في نفس الوقت تأثير إيجابي وهام على رضا الطلاب مع عدد $105.661 >$ و الجدول 2.37 عند دلالة 0.000 ومعامل التحديد 71.8 بالمائة.

الكلمات المفتاحية: رضا الطالب ، جودة الخدمة ، مرافق الحرم الجامعي

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Oleh :


Eka Lia Nurfauziyah
NIM. 1708203089

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Moh. Ma'ruri Faozi, MA
NIP. 197802052011011004


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

Mengetahui :



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **EKA LIA NURFAUZIYAH**, NIM : 1708203089 dengan judul **"PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)"** Kami bersepakata bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.


Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Cirebon, Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Moh. Maburri Faozi, MA
NIP. 197802052011011004


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Fit Saifulloh, M.Ag
NIP. 19780312200312100

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**, oleh **Eka Lia Nurfauliyah**, NIM: 1708203089, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 Juni 2021.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Ketua Sidang,
Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Sekretaris Sidang,

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji I,

Abdul Fatakh, M.Hum
NIP. 19790114 201411 1 001

Penguji II,

Nur Eka Setiowati, M.Si
NIP. 19810308 200604 2 001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : EKA LIA NURFAUZIYAH

NIM : 1708203089

Fakultas / Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Judul : PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Juni 2021

Saya yang menyatakan,



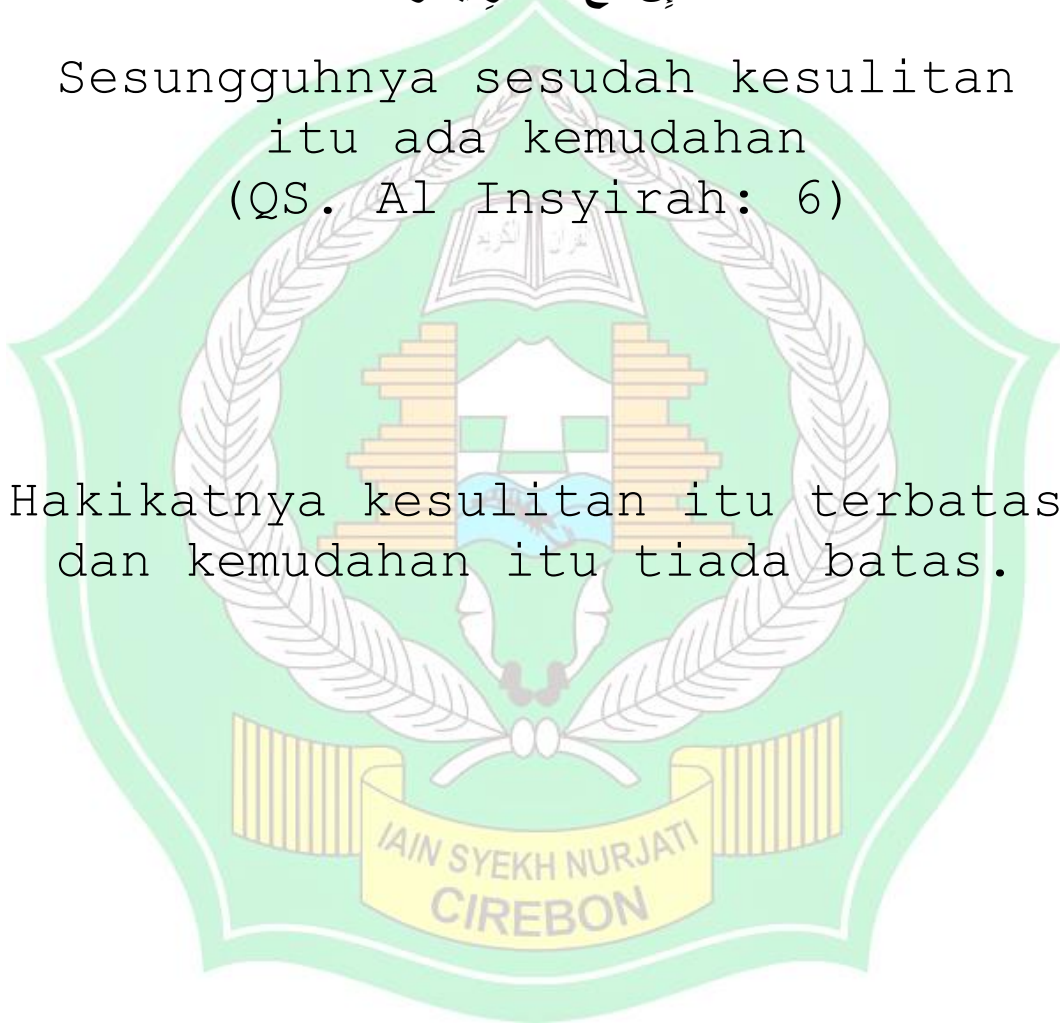
Eka Lia Nurfauziyah
NIM. 1708203089

HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya sesudah kesulitan
itu ada kemudahan
(QS. Al Insyirah: 6)

Hakikatnya kesulitan itu terbatas
dan kemudahan itu tiada batas.



LEMBAR PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur keada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Salawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda, Ayahanda dan Eyang Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Mama (Ani Suwarni), Bapak (Kharori) dan Eyang yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho dan cinta kasih yang tak terhingga yang tak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mama, Bapak dan Eyang uti bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk mama, bapak dan eyang yang selalu mendoakanku, menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Mah, Pak, Eyang...

adik-adik dan Orang terdekatku

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk Shifa Nurhalizah, Shifa Nur'azizah, M. Y. Akbar Riziq, M. B. Dzikri Amrulloh dan Moh. Amirul Amin. Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga doa dan hal baik lainnya yang telah diberikan kepadaku menjadikan aku orang yang baik pula. Terima kasih...

Teman – teman

Buat kawan-kawanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, Genk salak (Hidayati Wahyuni, Yolla Ardyana dan L), konco kenthel asrama putri (diyan, viina, dayah, kiki, sipa, putri) dan kawan-kawan Perbankan Syariah C serta kawan-kawan angkatan 2017 lainnya.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Pak Moh. Mabruri Faozi, MA dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Bapak dan Ibu sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

Tanpa mereka karya ini tidak akan pernah tercipta.

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi



Nama Lengkap : Eka Lia Nurfauziyah
Tempat/ Tanggal Lahir : Indramayu, 02 November 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Bapak : Carwadi, SE., M.Mar
Nama Ibu : Suwarni, S.Pd
Telp./ HP : 085292685017
E-mail : ekalianurfauziyah2@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal :

1. SDN Cawitali 01, lulus tahun 2010
2. MTsN 1 Tegal, lulus tahun 2013
3. MA Negeri 1 Tegal, lulus tahun 2016
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, lulus tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahrabil'alamiinn, dengan rahmat Allah SWT. Yang Maha Pengasih dan penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan menganugrahkan kasih sayang, rezeki, dan kesehatan serta atas berkah, ridho dan hidayah-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)”. Shalawat serta salam penulis panjatkan untuk nabi Muhammad SAW. yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini, serta yang telah menjadi tauladan untuk umat Islam menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan sekaligus pertanggungjawaban akhir penulis sebagai mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan, maka dari itu, penulis dengan penuh kerendahan hati mengharapkan dan menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan tak terkirakan kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M. Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah & Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Sefulloh, M. Ag., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

4. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Toto Suharto, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak Moh. Maburri Faozi, MA dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si selaku dosen pembimbing I dan II, terima kasih banyak atas bimbingan yang telah diberikan dan kebijaksanaannya berkenan dalam membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perbankan Syariah (S1) yang telah memberikan banyak wawasan, bekal ilmu kepada penulis.
8. Bapak Alvin dan Bapak Eja selaku staff jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
9. Seluruh staff dan karyawan FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon
10. Seluruh staff perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan rasa terima kasih banyak atas segala doa dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan, bantuan dan amal baik dari berbagai pihak tersebut diatas mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT dan penulis senantiasa berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. *Aamiin..*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, Juni 2021

Penulis,
Eka Lia Nurfauziyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
الملخص	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
HALAMAN MOTTO	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	5
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
b. Elemen Kepuasan Pelanggan	12

c. Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
d. Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
e. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	14
2. Fasilitas Kampus	15
a. Pengertian Fasilitas Kampus	15
b. Faktor-faktor Fasilitas	17
c. Fasilitas dalam Perspektif Islam	18
3. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
b. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	23
c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	25
d. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Temat Dan Waktu Penelitian	40
B. Metode Penelitian	40
C. Sumber Data Penelitian	40
D. Populasi Penelitian	41
E. Sampel Penelitian.....	41
F. Operasional Variabel Penelitian	43
G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	45
H. Teknik Analisis Data	47
1. Analisis Uji Instrumen	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolinearitas	48
c. Uji heterokedastisitas	48
d. Uji Autokorelasi	49

3. Analisis Regresi Linear Berganda	49
4. Uji Hipotesis	49
a. Uji T (Parsial)	49
b. Uji F (Simultan)	50
c. Uji Determinan	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Objek Penelitian	53
1. Sejarah singkat IAIN Syekh Nurjati Cirebon	53
2. Visi dan Misi IAIN Syekh Nurjati Cirebon	54
3. Visi dan Misi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam	54
4. Visi dan Misi Jurusan Perbankan Syariah	56
B. Karakter Responden	56
1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
2. Karakter Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	57
C. Uji Instrumen Penelitian	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	58
D. Deskripsi Variabel	59
1. Deskripsi Variabel Fasilitas Kampus	59
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	60
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa	61
E. Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikolinearitas	62
3. Uji Heterokedastisitas	63
4. Uji Autokorelasi	64
F. Analisis Regresi Linear Berganda	64
G. Uji Hipotesis	66
1. Uji T (Uji Parsial)	66
2. Uji F (Uji Simultan)	69
3. Uji Koefisien Determinasi	70
H. Pembahasan Penelitian	71

BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN- LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon ..	41
Tabel 3.2 Responden Menurut Tahun Angkatan 2017-2019	42
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	43
Tabel 3.4 Pedoman Pemberian Skor	46
Tabel 4.1 Karakter Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakter Responden Menurut Tahun Angkatan	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas Kampus	59
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.12 Hasil Output Uji Pengaruh Individual	66
Tabel 4.13 Hasil Uji T (Uji Parsial)	67
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Uji Simultan)	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	38
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2 Data Responden	83
Lampiran 3 Hasil Olah Data Spss	86
Lampiran 4 R Tabel	94
Lampiran 5 T Tabel	95
Lampiran 6 F Tabel	96
Lampiran 7 Tabel Durbin Watson	97



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalanya dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ha'	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	Ka dan Ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	Es dan Ye
ص	sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)

ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	gain	g	Ge
ف	fa’	f	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	Wawu	W	We
ه	ha’	h	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (——) untuk vokal *a*, *kasroh* (——) untuk vokal *i*, dan *dhummaḥ* (——) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *au* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya’* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسَرَ ditulis kasara
 جَعَلَ ditulis ja‘ala

Contoh vokal rangkap:

1. Fathah + yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوْلٌ ditulis haula.

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh: قَالَ ditulis qâla
 قِيلَ ditulis qîla
 يَقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu : *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfāl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfā*

E. Syaddah

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf *ي* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah *يِ*, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh: رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*
الْحَدُّ ditulis *al-ḥaddu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh: الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*
الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh: الْمَلِكُ ditulis *al-Maliku*
الْقَلَمُ ditulis *al-qalamu*

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

Contoh :

شَيْءٌ ditulis *Syai'un*
أَمْرٌ ditulis *Umirtu*
النَّوْءُ ditulis *An-Nau'u*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: *وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ*

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*.

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: *الْبُخَارِي* ditulis *al-Bukhârî*
الْبَيْهَقِي ditulis *al-Baihaqî*

